

INFORME DE CARTA DE SERVICIOS (enero 2023)

IES ARZOBISPO LOZANO

Indicador (Escala)		Quién	Cuándo	objetivo *	DATOS
RESULTADOS ACADÉMICOS	Porcentaje de alumnado que titula en ESO.	J.E.	JUN (2022)	70%	78
	Porcentaje de alumnado que titula en BACHILLERATO.	J.E.	JUL (2022)	75%	86.6
	Porcentaje de alumnado que aprueba EBAU.	J.E.	JUL (2022)	90%	90.1
BILINGÜISMO/ PRÁCTICA DOCENTE	Porcentaje de alumnos del programa bilingüe que se presentan a certificación B1 al finalizar ESO y obtienen certificación.	C.BIL.	SEP (2022)	80%	71
	Horario lectivo en lenguas extranjeras en ESO (Programa Plurilingüe).	J.E.	SEP (2022)	40%	39.1
PRÁCTICA DOCENTE/ NUEVAS TECNOLOGÍAS	Tasa de profesorado que integra las TIC en el aula a través del uso del aula virtual.	R.M.I.	JUL (2022)	75%	90
CONVIVENCIA	Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma en conductas leves.	J.E.	JUN (2022)	10%	2.83
	Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma en el caso de conductas graves.	J.E.	JUN (2022)	5%	1.34
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	Grado de satisfacción de las familias con respecto al Centro.	R.CAL	Mayo (2022)	7	8.37
	Grado de satisfacción del alumnado con respecto al Centro.	R.CAL	Mayo (2022)	7	8.03
	Nº de respuestas a quejas, sugerencias y consultas en el plazo comprometido (5 días lectivos).	DIR.	Julio (2022)	100%	100%
	Nº de certificados y documentos solicitados entregados en plazo (3 días lectivos).	DIR.	Julio (2022)	100%	100%

Abreviaturas utilizadas.

J.E. (Jefatura de Estudios)

C.BIL. (Coordinadora del programa bilingüe)

R.M.I. (Responsable de medios informáticos)

R.CAL. (Responsable de Calidad)

DIR. (Director)



Informe sobre el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios del IES ARZOBISPO LOZANO, publicada en el Borm con fecha de 12 de mayo de 2020.

El análisis que presentamos viene refrendado por los datos que se pueden observar en la tabla superior de Indicadores mediante los cuales se ha realizado el seguimiento de nuestra Carta de Servicios.

El primer conjunto de indicadores está agrupado en la consecución de logros derivados de la *Práctica docente* tales como el porcentaje de alumnado que titula en ESO, los que lo hacen en Bachillerato y los que aprueban EBAU. Como se puede observar, los resultados obtenidos son satisfactorios ya que cumplen los objetivos marcados en esta Carta de Servicios. Pero es significativo y hay que destacar también que los datos de los resultados académicos son ligeramente peores que los obtenidos el curso anterior. En cuanto al porcentaje de **titulación en ESO (78%)** se observa que los resultados cumplen con el objetivo marcado (70%), así como también el porcentaje de alumnado que lo hace en **Bachillerato (86.6%)** frente al 75% marcado como objetivo. El dato más ajustado es, como en el curso anterior, el de alumnado que aprueba **EBAU (90.1%)**, cuyo resultado es extremadamente similar al objetivo (90%), siendo quizás justificado porque en los últimos cursos se ha aumentado el número de alumnos matriculados en Bachillerato y se mantiene en un nivel muy alto el número de alumnos que aprueban y realizan la prueba externa, así como que en la estadística se incluye a aquellos alumnos que, sin haber cursado todas las asignaturas durante el curso 2021-22 se han presentado a la prueba, siendo en algunos casos con evaluación negativa.

En cuanto a los indicadores sobre **Bilingüismo**, en el curso 2021-22 los resultados son negativos pues se documenta que solamente un 71% del alumnado que se presenta a las pruebas de certificación B1 obtienen la titulación, siendo el objetivo marcado de un 80%, que, tras un análisis desde la Coordinación bilingüe apunta a dos motivos principalmente: en primer lugar, es una prueba gratuita en la que se pueden matricular todos aquellos alumnos pertenecientes a un grupo bilingüe/plurilingüe con una nota igual o superior a 6 en 3º ESO. Algunos de los alumnos que cumplen los requisitos no se comprometen lo suficiente en la preparación del examen, a pesar de ofrecerle la oportunidad de preparar dicho examen en clase con sus profesores y el auxiliar de conversación e insistirles en su importancia. En segundo lugar, la dificultad de la prueba ha aumentado en las dos últimas convocatorias al incluir una nueva destreza: la mediación, y al exigir aprobar cada una de las 5 destrezas y obtener más de 6,5 de media para poder certificar.



Respecto al **horario lectivo** en lenguas extranjeras en ESO, el dato del curso 2020-21 sitúa al centro en un 39.1% del total horario, es decir la misma cifra de los cursos anteriores y que viene dada por los ajustes de cupo. No obstante, con los nuevos Programas de Mejora y Profundización de Lenguas Extranjeras, todo lo relativo al programa bilingüe será revisado para una futura modificación y actualización de la Carta de Servicios.

Por lo que se refiere a la tasa de **profesorado que integra las TIC** en el aula un **90%** de profesorado lo hace de forma habitual. Durante el curso 2021-22, además de los grupos que conforman la enseñanza digital, son muchos los profesores que integran el uso del **Aula Virtual murciaeduca** para el desarrollo de los contenidos e incluso para realizar actividades de evaluación. Además, desde el centro se ha potenciado la utilización de la plataforma Aula Virtual murciaeduca como repositorio de documentos para el claustro y vehículo para la realización de la **evaluación de la práctica docente por todo el alumnado**, consiguiendo así un ahorro de papel considerable y una digitalización práctica para el desarrollo de determinados procesos que se están consolidando en el centro, a pesar de que un número considerable de profesores han manifestado su disconformidad con esta herramienta puesto que en ocasiones presenta problemas de acceso y es mucho más compleja de manejar que otras aplicaciones. También, desde el equipo directivo, se han llevado a cabo diversas sesiones de explicación y *webinars* para la incorporación de las TIC en el aula.

El grupo de indicadores reunidos bajo el epígrafe de **Convivencia** presenta una muy buena valoración. Los datos recogidos indican una tasa del **2.83 % en alumnos reincidentes en conductas leves**, es decir, similar al curso anterior y en parámetros muy positivos; y un **1.34% en tasa de alumnado reincidente en conductas graves**, dato que, aunque asciende ligeramente con relación al obtenido el curso anterior, se mantiene en un buen nivel en cuanto al objetivo establecido y refuerza el trabajo y esfuerzo que se realiza para mantener unos niveles óptimos de convivencia.

Respecto al grupo de indicadores de **Información y Atención**, se plantea el análisis desde una doble perspectiva. En primer lugar, los datos obtenidos de las encuestas realizadas en relación a la **satisfacción del alumnado y las familias con el centro** arrojan datos muy similares y muy positivos: una valoración de **8.3 y 8.03**, cuando el objetivo inicial se situaba en 7. Estos resultados de percepción vienen a corroborar los datos previamente analizados, y especialmente reconforta que tanto alumnado como familias se muestran, ampliamente, satisfechos con respecto al Centro.



En cuanto al número de respuestas a **quejas, sugerencias y consultas**, hay que expresar que la medición realizada en julio de 2022 otorga que no se ha producido ninguna comunicación a través del buzón de quejas, sugerencias y consultas, por lo que uno de los planes de mejora planteados por el responsable de Calidad es dar más visibilidad y publicidad al buzón de sugerencias y acercarlo a todos los miembros de la comunidad educativa para que hagan uso de él y lo entiendan como una forma más de participación en la mejora del centro. En cuanto a los certificados y documentos, todos son entregados en el día de solicitud o, en el plazo más dilatado, de 24 horas.

Jumilla, 31 de enero de 2023

Fdo.: PASCUAL JESUS HERNANDEZ CABALLERO

(firmado electrónicamente al margen)

